

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
(Studi Kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia  
(Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Disusun oleh:

RETNO PUJI ASTUTIK

1042010042

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**2014**

ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
(Studi Kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia  
(Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)

Oleh:  
Retno Puji Astutik  
1042010042

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada tanggal : 23 Juni 2014

Menyetujui

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. Jojok D, S.Sos, M.Si  
NPT. 370119500421

Dra. Ety Dwi Susanti, M. Si  
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris

Dr. Jojok D, S.Sos, M.Si  
NPT. 370119500421

3. Anggota

Susi Hariyawati, S.Sos, M.Si  
NIP. 196402151991032001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
(Studi Kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia  
(Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)

Disusun oleh:

RETNO PUJI ASTUTIK  
1042010042

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Pembimbing utama

Dr. Jojok D. S.Sos, M.Si  
NPT. 370119500421

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen (Studi kasus pada Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya”.

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan – kekurangan. Selesaiannya kegiatan penelitian lapangan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Jojok D, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi – tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Riyanta selaku Manajer Sistem Informasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
5. Seluruh pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya yang telah mendukung dalam proses penelitian.
6. Kedua Orang Tua terhebat yang penulis sayangi yang selalu sabar memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakakku Ririn Trisnowati, kedua adikku Muhammad Rizal dan Lenny Trisnowati, saudaraku Sony Taroeng dan Wahyuni Prihatini yang juga telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini.
8. Kekasihku Binar Sunu Ristiardi, yang selalu memberi nasihat, dukungan dan do'a serta semangat dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh teman – teman penulis Administrasi Bisnis angkatan 2010 yang telah memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini

Surabaya, Juni 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Sistem Informasi Manajemen .....	10
2.2.1.1 Sistem .....	10
2.2.1.2 Informasi .....	13

2.2.1.3 Sistem Informasi .....	17
2.2.1.4 Sistem Informasi Manajemen.....	23
2.2.2 Implementasi Sistem .....	26
2.2.3 Keberhasilan Implementasi Sistem .....	27
2.2.4 Pengukuran Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen .....	31
2.3 Kerangka berfikir .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Metode Penelitian .....	41
3.2 Definisi Operasonal Variabel .....	42
3.3 Subjek Penelitian .....	46
3.4 Objek Penelitian .....	47
3.5 Lokasi Penelitian .....	47
3.6 Populasi .....	48
3.7 Sampel .....	48
3.7.1 Teknik Pengumpulan Sampel .....	48
3.8 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.9 Analisis Data .....	50
3.10 Pengujian Kredibilitas Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil .....	54
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.1.2 Penyajian Data .....	75

4.1.3 Analisis Data .....	106
4.2 Pembahasan .....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	118
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran .....	119

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
(Studi Kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia  
(Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)

Retno Puji Astutik  
1042010042

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini semakin pesat diberbagai lapisan masyarakat, karena masyarakat ingin memperoleh kemudahan dalam kebutuhan informasi dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam hal pelayanan misalnya transportasi. Hal ini memaksa perusahaan transportasi untuk mengadakan perbaikan dan perkembangan terhadap sistem informasi dan pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi kelanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Rail Ticket System atau sistem ticketing melalui web adalah sistem informasi yang diimplementasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan memudahkan calon penumpang dalam membeli tiket. Penelitian ini untuk mengetahui apakah sistem ini berhasil diimplementasikan kepada calon penumpang dengan menggunakan ukuran keberhasilan Lucas (2003) yaitu kualitas sistem, partisipasi pengguna, sikap pengguna dan kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang dilakukan Mei 2014 ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan 97 kuisioner dan wawancara mendalam yang ditujukan ke penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya untuk mengukur persepsi atau pendapat pengguna. Kemudian dianalisis dan disimpulkan dengan menggunakan triangulasi.

Hasilnya adalah kualitas yang diberikan sistem tersebut baik dan sikap dan kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna juga baik yakni dengan menyetujui penerapannya, hal ini juga terlihat dalam tingginya partisipasi pengguna maka dapat disimpulkan bahwa Rail Ticket system (RTS) berhasil diimplementasikan ke pengguna.

Kata kunci : implementasi sistem informasi manajemen, kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna, kepuasan pengguna

ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
(Studi Kasus Implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia  
(Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)

Retno Puji Astutik  
1042010042

ABSTRACT

Development of information technology in Indonesia is growing rapidly in many lifestyles as they wish to acquire ease in need of information and makes it easy for users in terms of services such as transport. This forced transport companies to conduct improvement and development of information systems and services in order to meet the needs and desires of consumers for continued long-term business.

Rail Ticket System or ticketing system by web is an implemented Information System by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to increase their service for customers and give an easy way for passenger to buy a ticket. This research is a success test of implementation system to passenger with Lucas (2003) success factors, system quality, user attitudes, user participant and user satisfaction.

The research had been done in May 2014 used a qualitative descriptive method with 97 questionnaires and depth interviews to train passengers in Gubeng Railways Station in Surabaya to measured user perceptions. Those will be analyse and make a conclusion with triangulation.

The result of this research is system quality is good, user attitude and user satisfactions too. They show their satisfaction and attitude with accepting the implementation system and their participant. In order to, Rail Ticket System was success to implement in customers / users.

**Keywords:** management information system implementation, system quality, user attitude, user participant, user satisfaction

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini semakin pesat diberbagai lapisan masyarakat. Hal ini karena masyarakat ingin memperoleh kemudahan dalam kebutuhan informasi. Banyak hal yang dapat diambil serta dimanfaatkan oleh pengguna untuk menunjang kehidupan agar lebih baik. Salah satu contoh teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat adalah teknologi komunikasi atau alat komunikasi.

Alat komunikasi dengan segala kelengkapannya telah mampu memberikan kemudahan yang diperlukan konsumen. Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan telah dapat dipenuhi dengan bantuan perangkat tersebut. Selain kebutuhan informasi, masyarakat juga ingin memperoleh kemudahan dalam pelayanan di alat komunikasi mereka, misalnya transportasi. Mereka ingin menggunakan jasa transportasi tanpa harus mendatangi stasiun untuk mengantri membeli tiket, mengecek ketersediaan tempat duduk, dan memesan tiket jauh hari sebelum berangkat.

Hal ini memaksa perusahaan transportasi untuk mengadakan perbaikan dan perkembangan terhadap sistem informasi dan pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi kelanjutan

bisnis dalam jangka panjang. Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan sistem informasi berbasis internet yang dapat memenuhi kebutuhan akan informasi dan menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat.

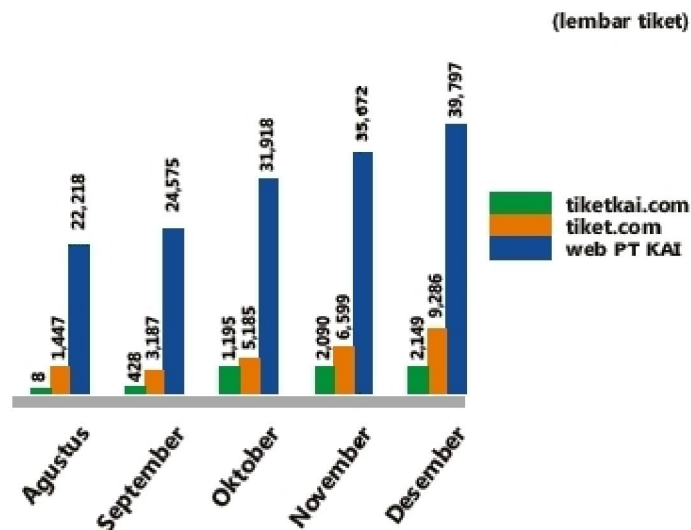
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan jasa transportasi darat dibidang perkereta – apian di Indonesia yang telah mengadakan perbaikan dan pengembangan sistem informasi manajemennya hingga saat ini. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah mengembangkan dan mengimplementasikan Rail Ticket System yakni sistem ticketing berbasis web yang memudahkan para calon penumpang untuk melakukan pemesanan tiket melalui internet (internet reservation) dan dapat mengakomodasi berbagai jenis kebutuhan pelayanan penjualan tiket penumpang KA serta menjadi website internal perusahaan. Penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca serta kemudahan pengoperasiannya sehingga sangat efektif dan layak digunakan untuk kemudahan mendukung minat konsumen dalam pembelian tiket.

Perubahan sistem ticketing ini sejalan dengan kebijakan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, diantaranya: pemesanan tiket 90 hari sebelum keberangkatan, kebijakan 100 % pengisian gerbong bagi KA jarak jauh dan sedang, dan boarding system. Hal ini telah dilakukan baik pada Sistem Ticketing Kelas Komersial maupun Kelas Ekonomi AC dan keberhasilan awal terlihat pada masa angkutan Lebaran 2012 (sumber: Annual Report PT. KAI 2012) dimana terjadi penurunan jumlah

penumpang (karena pembatasan tempat duduk gerbong) secara total, namun dengan mengakomodir perluasan channel penjualan dan sistem pentarifan yang sesuai dengan daya serap masyarakat maka terjadi peningkatan pendapatan. Selain itu dengan sistem yang baru ini dimungkinkan akan dikembangkan penerapan barcode pada tiket kereta api.

Saluran pemesanan tiket melalui website resmi PT. KAI (Persero) [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id) selain menjadi internet reservation, website ini menyajikan informasi seputar perusahaan, layanan produk, jadwal kereta, dan informasi yang disajikan pada media massa. Pemesanan tiket bisa melalui website corporate PT. KAI (Persero) yaitu [www.tiket.com](http://www.tiket.com) dan [www.tiketkai.com](http://www.tiketkai.com). Internet Reservation yang ditawarkan, selain memberikan kemudahan bagi para calon penumpang untuk melakukan pemesanan tiket melalui internet bahkan calon penumpang juga dapat memilih tempat duduk sesuai dengan keinginan.

Grafik berikut akan menggambarkan penjualan melalui internet yang dipakai konsumen dalam pemesanan tiket selama tahun 2012 (sumber: Annual Report PT. KAI 2012).



Gambar 1.1. Grafik Penjualan Tiket Melalui Internet Tahun 2012

Dari data tersebut dijelaskan bahwa dari bulan Agustus 2012 sudah terlihat sebanyak 22.218 lembar tiket terjual online melalui website resmi PT. KAI, 1.455 lembar tiket melalui website corporate PT. KAI. Hingga Desember 2012 penjualan tiket online mengalami kenaikan yaitu 39.797 lembar tiket dari website resmi PT. KAI dan 11.435 lembar tiket dari website corporate. Selain data dari PT. KAI sendiri, penulis telah mewawancarai 20 penumpang di stasiun Gubeng Surabaya dengan pertanyaan umum untuk mengetahui akibat pengimplementasian sistem informasi yang dilakukan PT. KAI sebagai data awal untuk penelitian lebih lanjut.

Hasil wawancara penulis dengan penumpang tersebut adalah, 10 orang penumpang menyatakan puas dengan sistem yang diterapkan PT. KAI. Sistem yang diberikan memberikan mereka kemudahan untuk memesan tiket, melihat jadwal kereta, melihat status pembayaran dan

informasi seputar kereta api. Mereka tidak perlu ke stasiun untuk mengantri dan mengetahui jadwal hingga memesan tiket jauh hari. Cukup membuka situs internet atau aplikasi pada smartphone, maka mereka bisa melakukan itu semua.

Selain tampilan yang simple dan mudah dimengerti, mereka juga bisa memilih tempat duduk sesuai keinginan. Untuk pembayarannya, mereka bisa lewat atm atau Payment Point terdekat dengan batas waktu maksimal 3 jam setelah memesan. Banyak manfaat yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan sistem informasi tersebut sebagai pengguna atau konsumen, mereka tidak lagi berdesakan di stasiun dan di dalam kereta api serta lebih tertib dan nyaman.

Sebanyak 2 orang penumpang mengatakan bahwa mereka masih belum menggunakan karena dianggap proses lebih lama karena pembayaran tidak langsung. Sebanyak 6 orang mengatakan bahwa mereka tidak memiliki alat komunikasi yang mendukung sistem informasi kereta api dan 2 orang lainnya mengatakan bahwa rumah mereka dekat dengan stasiun Gubeng.

Meskipun masih tahap pengimplementasian, tapi proses sistem informasi yang dijalankan dapat menghasilkan suatu data yang lebih akurat, efektif dan efisien. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) sistem informasi manajemen ini masih akan dikembangkan lagi untuk kemajuan perusahaan serta kenyamanan konsumen, sehingga perusahaan perlu merencanakan pendekatan.

Dalam pengembangan sistem, keberhasilan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian antara analisis sistem, pemakai (User), sponsor dan customer. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati – hati untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan sistem dari manual ke komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan sikap perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood, 1995 dalam Sunarti Setianingsih, 1998).

Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka perlu partisipasi dari pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan.

Sebagai akibat dari perubahan lingkungan eksternal perusahaan, sistem informasi baru yang diperluas harus mampu menangkap permintaan – permintaan informasi yang diperlukan oleh pengguna dengan kriteria kualitas sistem tertentu yaitu: dapat dipercaya (reliable), akurat (accuracy) dan tepat waktu (timely).

Oleh karena itu, apabila adanya keusangan dari sistem informasi maka harus segera diadakan modifikasi atau pengembangan sistem informasi secara umum dicapai melalui beberapa tahap dimulai dengan



perencanaan sistem, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem (Wilkinson, 1993: 87)

Untuk mengetahui keberhasilan implementasi sebuah sistem adalah dengan melalui persepsi pengguna. Baroudi (1983 dalam Komara 2005) dan Pearson (1977 dalam Komara 2005) menyatakan bahwa evaluasi kepuasan pengguna akhir informasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Menurut Lucas (2003), keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen dilihat dari beberapa faktor, yaitu: kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna. Bila sistem informasi tersebut berhasil diimplementasikan maka berhasil pula pengembangan dan pengimplementasian sistem tersebut. Dari data yang didapat, maka penulis ingin memastikan apakah implementasi sistem itu berhasil menurut pengguna dengan melakukan penelitian berdasarkan teori yang ada.

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu meneliti keberhasilan implementasi Rail Ticket System PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dilihat dari persepsi pengguna. Dengan menggunakan dasar teori yang ada maka pengukuran keberhasilan implementasi tersebut berdasarkan pada kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang yang

ada stasiun Gubeng di Surabaya. Fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut persepsi pengguna pada penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya ditinjau dari : kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menurut persepsi pengguna pada penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya ditinjau dari : kualitas sistem, sikap pengguna, partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan atau teori yang selama ini sudah didapatkan pada waktu kuliah. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bermanfaat mengenai implementasi sistem dan menjadi bahan referensi bagi penelitian yang akan datang.